

От моя скромн опит като брокер, мениджър и предприемач след немалко грешки бих обобщил няколко ефективни и прости начини за превръщането на контакта във “връзка до живот”

Третия елемент на успешната продажба е изграждането на доверие и добри междуличностни отношения.

Повечето хора купуват жилище 1, 2 или най-много 3 пъти през целия си живот. За да вземат решението си, клиентите имат нужда от доверен съветник. За да станете техния доверен съветник трябва да сте перфектни във втория елемент на успешната продажба - **Изграждането на доверие и добри междуличностни отношения.**

**Трябва да знаем, че има определени психологически фактори, които карат хората да купуват по-бързо от обичайното и всичко започва с изграждане на доверие -**

Купувачите никога не са готови да купят. Те често се притесняват като си мислят, че цената е твърде висока и че ако почакаат, цената може да падне.

Също така се притесняват за това какво ще си помислят родителите и приятелите им или че ще направят грешка. Начинът да се справите с това е с доверие. Те трябва да ви вярват, за да премахнете тези притеснения. **ТОВА ОЗНАЧАВА** да ги държите за ръка през целия процес.

От вас се изисква да **сте позитивни и да подходите с търпение** в процеса на тяхното търсене. Спечелите ли доверието им ще се справите с тяхната съпротива.

Клиентът винаги има нужда от някой, който да му каже, че всичко е в реда на нещата; че прави правилния избор. Този някой сте Вие !

Бъдете **ентузиазирани и уверени** по време на процеса. Купувачите искат силен и грижовен съюзник. И не забравяйте, че “ Хората не ги е грижа какви са Вашите знания, докато не разберат колко загрижени за клиентите си сте вие !

**1. Преди да се доверим на един човек, първо трябва да го харесаме.**

**( Кога започваме да харесваме един човек ? )**

**( Защо ви харесвам вас ? / Защо от всички хора, които интервюирах избрах вас ? )**

Трябва да убедим клиента, че имаме много общи неща ( допирни точки).

**ГЛАВНАТА ЦЕЛ ни е да “помогнем” на клиента да си каже:**

“ Бих се доверил на този човек. Той е като мен. Той ме разбира ! “

“Ще ми бъде интересно и полезно да говоря с него”

“ Той знае нещо ,което аз не знам “

“ Склонен съм да се “разкрия” пред него “

**НЕ ПРИЕМАЙТЕ ЗА ДАДЕНОСТ, ЧЕ КЛИЕНТА Е РЕШИЛ ДА КОМУНИКИРА С**

ВАС.

Има още 100 агента, на които може да се обади и времето му е ценно, колкото и на вас.

**-Нямаме втора възможност да направим първо добро впечатление**

**1.1 Търсим емоцията** ( стараем се да разберем, кое подбужда емоцията в клиента - любим отбор/спортист / религия / политически възгледи / възпитанието / цените на имотите / бизнес / образование /

**( Направи триъгълника на сближаване на дъската )**

**1.2 Търсим добрата комуникация** ( общи теми на които сме компетентни )

- Ключът към добрата комуникация са разговори на темите, които са интересни за клиента

**1.3 Търсим точка на сближаване ( общи интереси )**

**( Начертай схемата на точките на контакт )**

**- Стъпките на успешното сближаване**

**- Какво харесвам/ цена в теб**

**- Какво в твоята среда/ сфера ми харесва**

**- Какво ми е любопитно да знам за теб**

**-Какво в теб ми харесва**

**ВНИМАНИЕ !!!** - Постарайте се да търсите допирни точки, за които имате основни познания, за да не изпаднете в неловка ситуация.  
80 % от продажбата се прави във фазата на сближаване

2. След като клиентът ни вече ни харесва, следващата стъпка е **да покажем ЕМПАТИЯ**

Иначе казано да покажем, че го разбираме.

Пример: Разбирам колко важно за вас е това решение и ще дам всичко от себе си да сте спокойни, че ще направите информиран и правилен избор.

**3. Доверието се изгражда със СЛУШАНЕ**

Господ ни е дал 2 уши и само една уста, а не обратното.

Както всяко човешко същество, нашите клиенти имат нужда от внимание и резултати.

В днешно време е по-нужно от всякога да превърнем новите си контакти в дългосрочни приятелства. Единствения начин да го направим е максимално да увеличим стойността на услугата си към клиента.

Този ефект постигаме като изслушваме внимателно нуждите на клиента, показваме че сме загрижени за тях и като дадем всичко от себе, максимално да ги удовлетворим.

За да покажем, че сме загрижени си водим ЗАПИСКИ ! ( урок 2 )

### 3.1 Основите на ефективното слушане са :

а) Слушайте внимателно и не прекъсвайте ( нещо, което вашият мениджър още не е усвоил до съвършенство :D )

б) Направете пауза преди да отговорите

в) Задавайте въпроси, ако има нещо за изясняване

- Тоест ?

- Не разбрах. Би ли ми го обяснил отново ?

- В какъв смисъл ? ( В какъв смисъл по-просторно )

г) Покажете, че сте разбрали, като повторите изясненото с ВАШИ думи

### ОТНОШЕНИЕТО И ДОВЕРИЕТО ПРАВЯТ ПРОДАЖБАТА

- Хората купуват от хора , които харесват

- Отделете време да разберете нещата, по които си приличате с Вашия клиент

- Дръжте се като тях, ако искате да им повлияете

- Напаснете гласа, поведението, скоростта на говорене, дори и честото на дишането си с тези на клиента.

Хора се ВЛИЯТ от хора със :

а) Сходна професия на тяхната

б) Сходни харесвания и хобита на техните

в) СъНо техните

НБ- Идентифицирайте всички фактори, които могат да стимулират Вашия клиент да купува от Вас.

(Кое действие ще предприемете веднага за да убедите клиентите ви да купуват точно от вас ?)